



Warunki Ogólne Sprzedaży - Le Sphinx Développement

Le Sphinx Développement, to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (SARL) o kapitale 100 000 EUR, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Firmowym w Annecy we Francji pod numerem 398 616 342, której siedziba znajduje się w Parc Altais w Chavanod (74650) - Francja, oferująca oprogramowanie komputerowe do realizacji badań ankietowych i analizy danych.

Oprogramowanie komputerowe oferowane przez firmę Le Sphinx Développement to zaawansowane narzędzia informatyczne dedykowane realizacji badań marketingowych i rynkowych z możliwością zastosowania różnego stopnia zaawansowania analizy danych.

Przed zakupem Klient ma możliwość zaznajomienia się z wszystkimi funkcjami i własnościami technicznymi oferowanego oprogramowania i dostosowaniem go zindywidualizowanych potrzeb. Zawarcie umowy z firmą Le Sphinx Développement (dalej „Wydawca”) następuje z zastrzeżeniem niniejszych ogólnych warunków sprzedaży.

Warunki ogólne sprzedaży automatycznie odnoszą się do umowy i regulują korzystanie z całego oprogramowania komputerowego oferowanego Wydawcą.

1. DEFINICJE

Pojęcia rozpoczynające się od dużej litery w Warunkach ogólnych, niezależnie od tego, czy są one używane w liczbie pojedynczej czy mnogiej, będą miały znaczenie przypisane im poniżej.

Subskrypcja: warunki mające zastosowanie do korzystania z Rozwiązania w trybie SaaS zgodnie z definicją w Zamówieniu.

Klient: firma wskazana w Zamówieniu.

Zamówienie: dokument wypełniony przez Klienta i otrzymany przez Wydawcę, stanowiący Umowę, na podstawie której Wydawca zapewnia Klientowi Rozwiązanie lub Usługę zgodnie z postanowieniami oferty wybranej przez Klienta, stosownie do przypadku, oraz Warunkami ogólnymi sprzedaży.

Konto: przestrzeń osobista Klienta chroniona identyfikatorami zapewniającymi dostęp do tzw. Oferty pełnej (Full) Saas, Platformy klienta lub dedykowanemu lub wspólnemu hostingowi.

Umowa: umowa obejmująca zamówienie i Warunki ogólne sprzedaży.

Dokumentacja: dokument opisujący w języku angielskim cechy techniczne i funkcjonalne Rozwiązania wraz z wszelkimi Warunkami wstępnymi.

Dane: wszelkie informacje (kwestionariusze, wyniki ankiet, badań, zdjęć, filmów itp.) specyficzne dla klienta.

Dane osobowe: wszelkie informacje, które odnoszą się bezpośrednio lub pośrednio do zidentyfikowanego lub możliwego do zidentyfikowania podmiotu.

Termin początkowy: liczba miesięcy / lat określona w zamówieniu zakupu.

Pełny SaaS: sposób dostarczenia Rozwiązania umożliwiający Klientowi zdalny dostęp lub przez połączenie internetowe.

Hosting dedykowany: przechowywanie danych Klienta na serwerze Wydawcy, który obsługuje tylko Konto klienta.

Wspólny Hosting: przechowywanie danych Klienta na serwerze współdzielonym z innymi klientami.

Ważna aktualizacja: nowa wersja Rozwiązania.

Niewielka aktualizacja: „łatki” zawierające dodatki funkcjonalne, które są okresowo udostępniane.

Oferta: formuła dostarczenia Rozwiązania wybrana przez Klienta podczas składania Zamówienia.

On-premises (lokalna): sposób dostarczenia Rozwiązania wraz z instalacją Rozwiązania na terminalach Klienta.

Strona: Klient i / lub Wydawca.

Platforma klienta: serwer klienta.

Warunek: środowisko techniczne, które Klient musi zapewnić, aby optymalnie wykorzystać Rozwiązanie, w szczególności dotyczące wyboru przeglądarki internetowej.

Usługa: usługi zamówione przez Klienta i wykonane przez Wydawcę.

Serwery: serwery Wydawcy.

Rozwiązanie: programy komputerowe Wydawcy zamówione przez Klienta, niezależnie od warunków i zakupionych opcji.

Cena: oznacza cenę podaną w Zamówieniu zakupu.

Użytkownik: każda osoba za którą opowiada Klient (personel, usługodawca itp.) korzystająca z Rozwiązania.

2. DOKUMENTY

Umowa reprezentuje wszystkie zobowiązania istniejące między Stronami. Zastępuje wszelkie wcześniejsze ustne lub pisemne porozumienia dotyczące przedmiotu umowy.

Dokumentami umowy są w malejącej kolejności ważności (1) Zamówienie zakupu, (2) Warunki ogólne sprzedaży, (3) Dokumentacja dotycząca Rozwiązania. W przypadku konfliktu wyższy stopień ważności dokumentu ma pierwszeństwo w odniesieniu do danego zobowiązania.

Oferta wraz z ogólnymi warunkami sprzedaży i Dokumentacją (jeśli taka istnieje), jest wysyłana do Klienta przez Wydawcę, która określa:

- Zasady wykonania Usługi i / lub cechy Rozwiązania,
- koszt Usługi lub Oferty,
- harmonogram realizacji Usług,

Oferta jest ważna przez trzy (3) miesiące od daty wystawienia. W tym okresie Klient musi zwrócić Wydawcy zamówienie, podstemplowane i podpisane.

Podpisując Zamówienie, Klient potwierdza, że przeczytał i zaakceptował niniejsze Warunki ogólne sprzedaży.

3. CEL

Umowa określa warunki, zgodnie z którymi:

- Wydawca zapewnia Klientowi Rozwiązanie oprogramowania i / lub usługi.
- Klient subskrybuje ofertę licencji i / lub subskrypcji i zamawia Usługi od Wydawca.

4. DATA WEJŚCIA W ŻYCIE, TERMINY, ODNAWIANIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

4.1 Data wejścia w życie Umowy

Umowa wchodzi w życie od daty wskazanej w Zamówieniu zakupu, w Początkowy okres określony w Zamówieniu zakupu.

W przypadku pełnej oferty SaaS umowa wchodzi w życie z chwilą otwarcia konta Klienta.

Zamówienie stanowi wiążące zobowiązanie Klienta.

4.2 Termin

Początkowy okres jest określony w Zamówieniu zakupu, niezależnie od zamówionego Rozwiązania lub Usługi. Na końcu Początkowego okresu:

- w odniesieniu do pełnej oferty SaaS, Klient, który chce odnowić swoją subskrypcję, musi złożyć nowe Zamówienie.

- w odniesieniu do oferty on-premises (lokalnej) dotyczącej tymczasowej licencji, Klient, który chce odnowić Licencję musi złożyć nowe zamówienie.

- w przypadku hostingu dedykowanego i wspólnemu, Klient, który chce go odnowić, musi złożyć nowe Zamówienie.

4.3 Rozwiązanie umowy

Bez uszczerbku dla ich innych praw wynikających z Umowy, każda ze Stron może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z zastrzeżeniem pisemnego powiadomienia w następujących przypadkach:

- W przypadku niewykonania lub złego wykonania przez Strony jednego z obowiązków wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych Sprzedaży, w szczególności w przypadku braku lub opóźnień w płatnościach przez Klienta, które nie zostaną uregulowane w okresie do dwudziestu (20) dni kalendarzowych od otrzymania pisemnego zawiadomienia o zaistniałej sytuacji (jeśli to możliwe).

- Jeżeli nastąpi opóźnienie lub niewykonanie warunków umowy w terminie trzech (3) miesięcy lub dłuższym z powodu *sily wyższej*.

W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku płatności, Klient jest odpowiedzialny za wszystkie raty należne do końca Umowa.

5. DOSTARCZENIE ROZWIĄZANIA

5.1 Oprogramowania i opcje

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży mają zastosowanie do wszystkich Rozwiązań oferowanych przez Wydawcę, w tym Programowanie: Sphinx Declic, Sphinx iQ2, Sphinx IQ Quali, Sphinx Scanner, Sphinx Mobile, SphinxOnline, Sphinx Community, Dataviv.

Klient wskazuje Oprogramowanie i Ofertę wybraną w Zamówieniu. W pierwszej kolejności należy zapoznać się z charakterystyką Rozwiązania i Oferty. Charakterystyka Rozwiązania zawarta jest w dokumentacji.

Rozwiązanie jest udostępniane za pośrednictwem jednej z metod opisanych w poniższych podpunktach, przy czym Klient został zobowiązany do wskazania preferowanej opcji w zamówieniu zakupu:

Klient wcześniej wskazał daną opcje w Zamówieniu zakupu:

5.2 . Oprogramowanie w opcji On-Premises/lokalnej (Sphinx iQ)

5.2.1. Dostawa-instalacja/wymagania wstępne. Wydawca udostępnia Klientowi zamówione Rozwiązanie zgodnie z warunkami opisanymi w podpunkcie 14.1. Klient jest odpowiedzialny za instalację oprogramowania.

Podstawą użytkowania oprogramowania jest jego zainstalowanie i skonfigurowanie. Oprogramowanie jest instalowane przez Klienta zgodnie z Dokumentacją dostarczoną wraz z dostawą. Klient konfiguruje oprogramowanie w sposób określony w Dokumentacji.

Oprogramowanie Sphinx działa na komputerach osobistych wyposażonych w system operacyjny Windows Vista/7/8/10 (i następujących) z .NET Framework w wersji wskazanej w zamówieniu zakupu.

Klient musi przestrzegać warunków wstępnych instalacji. W przeciwnym razie Wydawca nie ponosi odpowiedzialności.

Wydawca zaleca również korzystanie z najnowszych systemów i procesorów co najmniej 2,5 GHz (Intel® Core zalecane). Pełna instalacja plików wymaga około 2 Go na dysku twardym. Wszystkie elementy są kopiowane w jednym katalogu (brak kopii w katalogu systemowym). Instalacja licencji dla jednego użytkownika modyfikuje rekordy bazy danych systemu, które w związku z tym muszą być dostępne w trybie zapisu podczas instalacji. Instalacja licencji witryny może odbywać się automatycznie przy użyciu zwykłych narzędzi wdrożeniowych.

5.2.2. Hosting danych-opcje. Dane klienta są hostowane:

- na platformie klienta.

- lub na serwerach danych Wydawcy (opcja [Sphinx online]). W takim przypadku Klient, za pośrednictwem Rozwiązania, wysyła zapytanie do bazy danych znajdującej się na serwerze Wydawcy.

W przypadku hostingu na serwerach Wydawcy, Klient wybiera między dedykowanym lub wspólnym hostingiem.

Klient uzyskuje dostęp do swojego konta przy użyciu loginu i hasła dostarczonego przez Wydawcę, które wówczas zostaje otwarte, w następnej kolejności jest odpowiedzialny za zmianę hasła dostępu.

5.2.3. Treść oferty. W zamian za uiszczenie opłaty licencyjnej, której koszt zależy od liczby zamawianych kont użytkowników i Rozwiązania, Klient nabywa:

- licencja wieczystą lub tymczasową,

- wsparcie w zakresie napraw konserwacyjnych w ramach najnowszej wersji rozwiązania,
- możliwość hostingu na serwerach Wydawcy w zależności od usług Sphinx online.

5.2.4. Konserwacja. Konserwacja obejmuje zdalne wsparcie i dostęp do drobnych aktualizacji.

5.2.5. Testowanie konta na serwerze Sphinx online. W przypadku każdej licencji typu on-premises/lokalnej, Klient może swobodnie korzystać z konta testowego w celu hostowania ankiet online i zarządzania nimi. To konto również umożliwia Klientowi przeprowadzanie testów publikacji projektowanych ankiet. Ankiety są przechowywane przez jeden tydzień, a odpowiedzi na nie są ograniczone do pięciu (5) rekordów. Na koniec bezpłatnego okresu, Klient może zamówić opcję zgodnie z obowiązującymi warunkami ogólnymi sprzedaży i warunkami specjalnymi. W przeciwnym razie ankiety i odpowiedzi zostaną wykasowane. Wydawca jest zwolniony z wszelkiej odpowiedzialności w odniesieniu do bezpłatnego korzystania z tego konta testowego w celach demonstracyjnych.

5.3 Pełna oferta (full) SaaS (Sphinx online i DECLIC)

5.3.1. Dostęp do rozwiązania-wymagania wstępne-konto. Wydawca zapewnia Klientowi Rozwiązanie w trybie SaaS (ang. Software as a Service) za pośrednictwem konta utworzonego w sposób opisany w podpunkcie 14.2. Rozwiązanie, którego funkcje są opisane w Dokumentacji, jest dostępne za pośrednictwem Internetu i dedykowane do określonego konta Klienta.

Aby uzyskać dostęp i korzystać z pełnej oferty SaaS, Klient musi spełnić wymagania techniczne, które wcześniej zostały mu przedstawione. W szczególności musi mieć dostęp do wybranej przez siebie subskrypcji Internetu i prawidłowo skonfigurowany komputer.

Klient uzyskuje dostęp do swojego konta przy użyciu loginu i hasła.

5.3.2. Treść oferty. W przypadku uiszczenia stałej opłaty, której koszt zależy od Subskrypcji i wybranej opcji, oferta obejmuje:

- licencję na użytkowanie Rozwiązania, w tym licencję na zamówione opcje,
- hosting Rozwiązania i danych na serwerach,
- usługi napraw konserwacyjnych Rozwiązania i serwerów.

Konserwacja obejmuje pomoc zdalną i regularną aktualizację Rozwiązania.

5.3.3. Rodzaje Subskrypcji. Klient wskazuje rodzaj hostingu wybranego w zamówieniu zakupu:

- Hosting dedykowany przez okres zdefiniowany w zamówieniu.
- lub hosting wspólny :
- opłata naliczana jest w zależności od ilości przeprowadzonych badań ankietowych,
- lub opłata naliczana jest za okres z maksymalną ilością badań ankietowych zdefiniowaną w momencie złożenia zamówienia.

6. KORZYSTANIE Z ROZWIĄZANIA/LICENCJI

6.1 Licencja

Wydawca udziela Klientowi osobistego, niewyłącznego, niezbywalnego i niepodlegającego cesji prawa do użytkowania z Rozwiązania, na potrzeby własne przez okres zdefiniowany w zamówieniu zakupu.

Klient może korzystać z Rozwiązania wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem. W szczególności, licencja na określone Rozwiązanie jest przyznawana Klientowi zgodnie z jego przeznaczeniem, z wyłączeniem jakichkolwiek innych celów.

Prawo użytkowania oznacza prawo do reprezentowania i wykorzystania Rozwiązania, za pośrednictwem połączenia z siecią komunikacyjną (w ramach oferty pełnej Full SaaS), zgodnie z jego przeznaczeniem. Wszelkie inne wykorzystanie Rozwiązania jest zabronione. Klient jest zobowiązany do powstrzymania się od rozpowszechniania, bezpośredniego lub pośredniego użyczenia Rozwiązania na korzyść osób trzecich lub społeczeństwa, nieodpłatnie lub za pośrednictwem płatności. Ponadto Klient nie ma prawa do tymczasowego lub trwałego powielania oprogramowania w jakikolwiek sposób, a także tłumaczenia, adaptacji, aranżacji, dekompilacji lub modyfikacji Rozwiązania, w szczególności w celu stworzenia podobnego Rozwiązania.

Wydawca jest właścicielem praw autorskich do oprogramowania i jego Dokumentacji. Oprogramowanie jest i pozostaje własnością Wydawcy. Licencja udzielona przez Wydawcę nie pociąga za sobą przeniesienia własności intelektualnej na korzyść Klienta.

W związku z powyższym Wydawca zastrzega sobie prawo do zmiany swoich specyfikacji technicznych.

6.2 Licencja on-premises/ lokalna (Sphinx iQ)

W ramach licencji lokalnej, Klient zobowiązuje się do zainstalowania i korzystania z oprogramowania w ramach liczby zamówionych licencji. Klient jest upoważniony do wykonania pojedynczej kopii zapasowej oprogramowania, pod warunkiem że nie zainstaluje lub nie korzysta z niej na żadnym innym komputerze, podejmując wszelkie niezbędne środki ostrożności w celu uniknięcia jego rozpowszechniania.

6.3 SaaS pełna licencja (Sphinx online i DECLIC)

6.3.1 Ograniczenia techniczne. W przypadku oferty *wspólnego hostingu* dzienny limit łącznej ilości wymienianych danych (wprowadzanie odpowiedzi, dostęp do wyników, korespondencja itp.) wynosi 1 GB.

W ofercie *wspólnego hostingu* (o ile nie określono inaczej w zamówieniu zakupu), usługa ta musi być używana zgodnie z następującymi limitami: 10 000 zapytań na godzinę, 10 sekund dla kwerendy obliczeniowej, 2 GB miejsca na dysku na konto i 10 dostępow dla raportujących Użytkowników. Limity rozmiaru ankiety to 500 pytań, 20 000 odpowiedzi na ankietę, 100 stron i 100 obiekty na stronę.

W przypadku oferty *hostingu dedykowanego* dzienny limit całkowitej ilości wymienianych danych (wprowadzanie odpowiedzi, dostęp do wyników, korespondencja itp.) wynosi 10 GB. Limit rozmiaru danych przechowywanych na dedykowanym hostingu to 30 GB danych (w tym: ankiety, wysyłanie danych pocztą elektroniczną, dodatkowe pliki itp.).

6.3.2 Ograniczenie pełnej oferty SaaS. Jeśli określony wolumin danych zostanie przekroczony, Wydawca wyśle alert pocztą elektroniczną do Klienta celem poinformowania o przekroczonym limicie lub zaproponowana zostanie możliwość wykupu dodatkowego miejsca. Jeśli w ciągu 24 godzin od powiadomienia Klient nie podejmie kroków związanych z ograniczeniem ilości danych lub zwiększaniem miejsca, Klient zostanie ponownie ostrzeżony, a konto Klienta zostanie zablokowane przez Wydawcę, a tym samym dostęp do Rozwiązania.

Aby odblokować konto, Klient będzie musiał opłacić koszty związane z przekroczeniem wyznaczonych limitów danych i ewentualnie złożyć nowe zlecenie odpowiadające nowemu zapotrzebowaniu.

7. OBOWIĄZKI KLIENTA

W czasie obowiązywania Umowy Klient zobowiązuje się przestrzegać następujących zobowiązań:

- przestrzegania przepisów ustawowych i wykonawczych obowiązujących w Unii Europejskiej oraz wszelkich przepisów mających zastosowanie do danych i treści, w tym poszanowania własności intelektualnej (prawa autorskie, znaki towarowe itp.);

- nie wykorzystywać Rozwiązania do przesyłania, otrzymywania, rozpowszechniania lub wykorzystywania w jakikolwiek sposób informacji nielegalnie nabytych, obraźliwych, oszczerczych, obraźliwych, mogących spowodować szkodę, podważających porządek publiczny lub prywatność;

- przestrzegania odpowiedzialności za wszystkie swoje zobowiązania, deklaracje i/lub zezwolenia prawne i administracyjne w ramach europejskich i narodowych zasad ochrony danych osobowych, i tym samym Klient gwarantuje Wydawcy, że poinformuje badane osoby o sposobie wykorzystywania ww. wspomnianych danych osobowych.

Wydawca nie ponosi również odpowiedzialności w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień prawa technologii informatycznych i swobód. Klient zobowiązuje się zwolnić Wydawcę z odpowiedzialności za wszelkie działania, środki zaradcze, skargi lub roszczenia wniesione przeciwko niemu w tym względzie.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane (jakość, zgodność z prawem, przydatność), treści i informacji, które publikuje, przesyła lub rozpowszechnia, Klient zobowiązuje się zrekompensować i chronić Wydawcę przed wszelkimi działaniami, które mogą być podjęte w wyniku jego działań.

Klient gwarantuje Wydawcy, iż w przypadku jakichkolwiek szkód wynikających z wniesienia roszczenia przez osobę trzecią przeciwko niemu ma on pierwszeństwo w dochodzeniu swoich roszczeń.

Aby uzyskać pełną ofertę SaaS i opcję Sphinx online, Klient zobowiązuje się do zainstalowania i aktualizacji oprogramowania antywirusowego na stacjach roboczych, aby nie naruszyć fizycznej lub technologicznej integralności serwerów za pomocą programów i/lub plików zainfekowanych wirusami i innych programów komputerowych.

W przeciwnym razie Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za takie naruszenie oraz za szkody, które mogą wyniknąć dla Wydawcy. W przypadku niezastosowania efektywnego oprogramowania antywirusowego i jego aktualizacji, wszelkie uszkodzenia serwera jak również starty wynikające z utraty danych osób trzecich umieszczone na serwerze mogą podlegać rekompensacie finansowej na korzyść Wydawcy i/lub innych Klientów, którzy również korzystają z zaatakowanego serwera.

Dane, które umieszcza Klient na serwerze, mogą zostać odrzucone przez Wydawcę, jeśli zakłócają prawidłowe funkcjonowanie serwera i/lub ogólną wydajność Rozwiązania.

Klient zobowiązuje się do bezzwłocznego poinformowania Wydawcy na piśmie o wszelkich zmianach w jego sytuacji, w szczególności dotyczy to informacji i szczegółów kontaktowych, konieczności podjęcia czynności konserwacyjnych na serwerach, zamknięciu konta lub wszelkich problemów z badaniami, które mogą doprowadzić do nieprawidłowego działania Rozwiązania.

Klient zobowiązuje się nie przekraczać wielkości miejsca na dysku, które zostało wyznaczone i przedstawione w podpunktach 5.3.3 i 6.3. Wydawca zablokuje ankietę, jeśli jeden z limitów zostanie przekroczony. Wydawca nie może być również pociągany do odpowiedzialności za wadliwe działanie ankiety, jeśli jeden z limitów zostanie przekroczony;

Jeżeli Klient nie zastosuje się do swoich zobowiązań, Wydawca może automatycznie zawiesić całość lub część usług. W takim przypadku Wydawca w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które klient może ponieść w związku z tą przerwą.

8. BEZPIECZEŃSTWO DLA PEŁNEJ OFERTY SAAS I OPCJI HOSTOWANYCH

Wydawca w ramach swojej działalności wdrożył zaawansowane zasady definiujące protokoły zabezpieczeń infrastruktury i usług.

8.1 Bezpieczeństwo infrastruktury

- Hosting, protokoły sieciowe i komunikacyjne: serwery są hostowane w centrum danych firmy OVH we Francji, co zapewnia ich bezpieczeństwo fizyczne. Serwery produkcyjne są izolowane w strefie zdemilitaryzowanej i są chronione przed włamaniem przez zaporę sieciową,
- Bezpieczeństwo systemów: dostęp do serwerów jest ograniczony do personelu obsługi i odbywa się za pośrednictwem połączenia prywatnej sieci wirtualnej,
- Ochrona antywirusowa: Ochrona antywirusowa oprogramowania jest instalowana na wszystkich serwerach.
- Dostępność: stawka dostępności dla serwerów Sphinx jest gwarantowana na 99,9% w ciągu 365 dni
- Ciągłość usług: W przypadku awarii serwera usługa zostanie ponownie utworzona na innym urządzeniu w ciągu maksymalnie 8 godzin po powiadomieniu o awarii. Maksymalna utrata danych wynosi 24 godziny. Wskaźnik dostępności do danych jest gwarantowany poza okresowym czasem konserwacji, który wcześniej jest przekazany Klientowi. W związku z tym, dostęp może zostać przerwany w celu przeprowadzenia koniecznych interwencji technicznych lub aktualizacji na serwerach i oprogramowaniu. Wydawca zobowiązuje się do wykonywania tych przerw poza godzinami pracy (czas pracy strefy CET) oraz do powiadamiania Klienta o planowanych pracach w ciągu piętnastu (15) dni poprzedzających przerwanie.
- Nadzór: aplikacje, systemy i sieć są monitorowane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Zarządzanie kopiami zapasowymi: Dane są zapisywane codziennie i przechowywane przez maksymalnie 6 miesięcy. Można je pobrać na żądanie, maksymalnie dwa (2) miesiące po wygaśnięciu subskrypcji.
- Zarządzanie aktualizacjami: uaktualnienia systemów operacyjnych są dokonywane w ciągu maksymalnie 7 dni po udostępniono” łatki”. Zatwierdzenia o aktualizuje jest dokonywane manualnie.

8.2 Sphinx online i DECLIC bezpieczeństwo usług

- Ochrona dostępu: bezpieczeństwo kont użytkowników jest zapewnione przez login/hasło. Hasła muszą spełniać pewne minimalne wymagania dotyczące złożoności i muszą być zmienione co najmniej co 6 miesięcy.
- Zarządzanie zdarzeniami: Serwis pomocy technicznej jest dostępny e-mail’owo od poniedziałku do piątku, od 9 rano do 6 wieczorem.
- Bezpieczeństwo wymiany danych: Pliki wymieniane między serwerem a oprogramowaniem są przechowywane w zaszyfrowanym Archiwum
- Eksport danych: Możliwe jest eksportowanie danych pomiarowych, kampanii e-mail lub wiadomości SMS w różnych standardowych formatach, takich jak. csv lub. xls
- Pliki cookie: Rozwiązanie Sphinx Online wykorzystuje wyłącznie techniczne pliki cookie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania aplikacji, głównie w celu zagwarantowania bezpieczeństwa i preferencji.

Więcej szczegółów technicznych w zakresie bezpieczeństwa można zobaczyć na: <https://www.lesphinx-developpement.fr/Infos/SecurityStatementSphinxOnline.PDF>.

9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

9.1 Dane osobowe przetwarzane w związku z użyciem Rozwiązania

Le Sphinx Développement, jako Wydawca, w pełni przestrzega nowego europejskiego rozporządzenia (Rozporządzenie (UE) 2016/679) w sprawie zarządzania danymi osobowymi. W przedsiębiorstwie został przeprowadzony audyt przez niezależną firmę by zidentyfikować narzędzia i środki, które muszą zostać wdrożone w celu wypełnienia nowych norm i zobowiązań. W ramach kontroli skoncentrowano się na aspektach organizacyjnych, technicznych i prawnych, między innymi na:

- Wyznaczeniu inspektora ochrony danych,
- Formalizacji polityki ochrony danych osobowych,
- Ustanowieniu rejestru procedur dla działalności oferowanej jako podwykonawca,
- Modyfikacji ogólnych warunków sprzedaży poprzez wyznaczenie zobowiązań w zakresie ochrony danych osobowych,
- Modyfikacji aplikacji Sphinx Online w obszarze zarządzania hasłami użytkowników,
- Szkoleniu i podnoszeniu świadomości wewnętrznych zespołów ludzkich w zakresie ochrony danych osobowych.

W dokumencie (<https://www.lesphinx-developpement.fr/Infos/Sphinx-GDPR-en.PDF>) w sposób szczegółowy przedstawiono wszelkie informacje niezbędne do potwierdzenia polityki przedsiębiorstwa w zakresie ochrony danych osobowych.

W szczególności, w ramach podpisanej umowy z Klientem, Wydawca może być zobowiązany do przetwarzania danych osobowych w jego imieniu. Wydawca działa wtedy jako podwykonawca Klienta i jest odpowiedzialny wobec niego za przestrzeganie wymogów prawa w zakresie ochrony danych osobowych. W konsekwencji Wydawca zobowiązuje się do przestrzegania następujących zobowiązań:

- Przetwarzania danych osobowych w ściśle określonym zakresie, w ramach zawartej umowy oraz do działania wyłącznie na podstawie udokumentowanych instrukcji klienta;
- Przestrzegania poufności danych osobowych;
- Zapewnienia bezpieczeństwa i integralności danych osobowych. W związku z tym Wydawca wdraża i utrzymuje odpowiednie środki bezpieczeństwa swojego systemu informacyjnego, zgodnie z wymogami prawa. Środki te mają na celu (i) ochronę danych osobowych przed ich zniszczeniem, utratą, zmianą, ujawnieniem stronom trzecim, (II) zapewnienie przywrócenia dostępności danych osobowych w sytuacji utraty możliwość dostępu z powodów technicznych lub fizycznych;
- Niewykorzystywania danych osobowych do celów innych niż przewidziane w umowie. Dane osobowe mogą być wykorzystane tylko w zakresie koniecznym, związanym z wykonywaniem usług uzgodnionych między stronami, dane nie mogą być przetrzymywane poza okresem obowiązywania umowy lub innym okresem ustalonym przez Klienta. W każdym przypadku, Wydawca zobowiązuje się do usunięcia i zniszczenia jakiegokolwiek kopii danych osobowych lub zwrócenia danych ich Klientowi na koniec trwania umowy, wyjątek stanowi kopia danych przechowywana przez wydawcę w celu potwierdzenia dobrego wykonania jego zobowiązań umownych;
- Nie użyczać, wynajmować, cedować ani w żaden inny sposób przekazywać innej osobie, całości lub części danych osobowych;

- Nie zlecać powykonania usług, które obejmują przetwarzanie (w całości lub w części) danych osobowych, bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta. Bez uszczerbku dla powyższego, Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Wydawca podzleca wykonanie (i) opracowania i utrzymania Rozwiązania ERGOLE Informatique (RCS Grenoble 408 088 433) oraz (II) hosting'u Rozwiązania spółce OVH (RCS Lille Métropole 424 761 419).

Wydawca potwierdza, że każdy podwykonawca przedstawiony Klientowi oferuje wystarczające gwarancje dotyczące wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, tak aby przetwarzanie danych osobowych było zgodne z wymogami prawa dotyczącego ochrony danych osobowych.

- Udzielanie Klientowi pomocy w celu umożliwienia mu dostępu do danych osobowych, w szczególności na każdy wniosek o skorzystanie z prawa, żądania lub skargi zainteresowanej osoby, w terminach i zgodnie z warunkami prawa dotyczącego ochrony danych osobowych lub organu ochrony danych lub innego regulatora;

- Udzielenie Klientowi pomocy w ocenie wpływu na prywatność prowadzonych działań formalnych, które mają być wykonane przez Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że udzielanie pomocy w tym zakresie będzie przedmiotem odrębnej usługi Wydawcy;

- Udostępnienie Klientowi, z zastrzeżeniem zgodności z umową o zachowaniu poufności, wszystkich informacji niezbędne do wykazania zgodności podejmowanych działań z obowiązkami określonymi w niniejszym podpunkcie oraz umożliwić przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji przez Klienta lub dowolnego biegłego rewidenta przez niego wyznaczonego;

- Nie przekazywać przetwarzanych danych osobowych na podstawie zawartej umowy do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni poziom ochrony (i) bez uprzedniego uzyskania wyraźnego pisemnego upoważnienia Klienta i (II) bez ustanowienia instrumentów prawnych uznanych za stosowne przez prawo dotyczące ochrony danych osobowych w celu nadzorowania transferu (-ów).

Wydawca zobowiązuje się do natychmiastowego powiadomienia Klienta w przypadku naruszenia danych osobowych i udzielenia pomocy w realizacji wszelkich działań mających na celu ograniczenie negatywnych skutków związanych z tym naruszeniem, jak: powiadomienie właściwych organów i osób, których dotyczy naruszenie, dostarczenie wszelkich przydatnych informacji pozwalających na ocenę zakresu naruszenia danych osobowych, a także działania pozwalające na zidentyfikowanie środków zaradczych.

9.2 Dane osobowe klienta i użytkowników

Świadczenie usług jak również prawidłowe wykonanie umowy pociąga za sobą gromadzenie przez Wydawcę danych osobowych Klienta i użytkowników.

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Wydawca może wykorzystywać dane osobowe Klienta i użytkowników w celach marketingowych i promocyjnych dotyczących Rozwiązania i/lub innych produktów i usług Wydawcy.

Wydawca wdraża i utrzymuje odpowiednie środki bezpieczeństwa swojego systemu informacyjnego w celu ochrony poufności danych osobowych, zgodnie z wymogami prawa.

Wydawca zgadza się nie przepisywać, wynajmować ani przekazywać danych osobowych klienta i użytkowników osobom trzecim innym niż zarządca serwera i Wydawca Rozwiązania wymienionego w paragrafie 9.1, z wyjątkiem obowiązku prawnego lub sądowego.

Zgodnie z prawem, klient i użytkownicy mają prawo dostępu, sprostowania, ograniczenia, usunięcia i przeniesienia danych osobowych, które ich dotyczą. Klient i użytkownicy mają również prawo sprzeciwić się, z uzasadnionych przyczyn, przetwarzaniu swoich danych osobowych. Prawa te mogą być w dowolnym momencie egzekwowane od Wydawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej pod następującym adresem: dpo@lesphinx.eu

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA

10.1 Zakres odszkodowania

Każda ze stron ponosi odpowiedzialność za wady, błędy lub zaniechania oraz za wady, błędy lub zaniechania jakichkolwiek podwykonawców, które wyrządziły bezpośrednie szkody drugiej stronie. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wykorzystanie wyników badania.

Wydawca nie może w żadnym wypadku ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprzystosowania Rozwiązania do oczekiwanych usług i potrzeb klienta, w szczególności w przypadku, gdy klient uzyskał bezpłatną wersję próbną Rozwiązania. Klient musi zapoznać się z funkcjonalnymi i technicznymi cechami Rozwiązania i usług oraz, w stosownych przypadkach, walidacją rezultatów.

W przypadku udowodnionej winy przez Klienta, Wydawca będzie zobowiązany do zrekompensowania pieniężnych konsekwencji bezpośrednich i przewidywalnych szkód spowodowanych użyciem Rozwiązania i (nie)-wykonania usługi. W związku z powyższym Wydawca w żadnym wypadku nie ponosi żadnej odpowiedzialności za straty, za pośrednie lub nieprzewidywalne szkody poniesione przez Klienta, które obejmują utratę zarobków, braku dokładności wyników lub uszkodzenie plików i danych, szkody handlowe, utratę obrotów lub zysków, utratę klientów, utratę szansy sprzedaży, koszty uzyskania produktu, usługi i technologii zastępczej odnoszącej się do niewykonanego lub wadliwego działania.

We wszystkich przypadkach kwota odpowiedzialności Wydawcy jest ściśle ograniczona do 10% kwoty, z wyłączeniem podatku, faktycznie zapłaconej na dzień zaistnienia zdarzenia, w ciągu ostatnich dwunastu (12) miesięcy przez Wydawcę, w odniesieniu do określonego Rozwiązania lub usługi.

10.2 Ograniczenia i wyłączenie odpowiedzialności

Biorąc pod uwagę specyfikę Rozwiązania w trybie SaaS, Klient jest powiadomiony o technicznym ryzyku związanych zakłóceniami i dostępem do Internetu. W związku z powyższym, Wydawca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie przestoje lub spowolnienie z tym związane. Wydawca nie jest w stanie zagwarantować ciągłej dostępności rozwiązania wykraczającego poza zobowiązania opisane w podpunkcie 8, które klient potwierdza.

Wydawca nie jest w żadnym wypadku odpowiedzialny za bezpośrednie lub pośrednie konsekwencje działań, które Klient może ponieść w wyniku:

- wprowadzenie na serwer wirusa komputerowego mającego wpływ na jego prawidłowe działanie,
- zmian dokonanych przez osobę trzecią, której nie zlecił tego Wydawca,
- nielegalne lub nieautoryzowane ingerencje osób trzecich na serwerze,
- tymczasowe przeciążenie pasma internetowego,
- w ogóle, każde zdarzenie poza kontrolą Wydawcy.

10.3 Siła wyższa

Wyraźnie uzgodniono, że zdarzenia takie jak przerwy, awarie, sabotaż telekomunikacji, pożar, powódź, uszkodzenie, zamieszki, wojny, strajki i blokady wpływające na Wydawcę i/lub zarządcę serwera, stanowiące zdarzenie siły wyższej dopuszczone przez Sądy, zwalniają Wydawcę z jakiegokolwiek odpowiedzialności.

11. INFORMACJE O AKTUALIZACJACH

W pełnej ofercie SaaS (Sphinx online i DECLIC): drobne i główne aktualizacje lub nowe wersje Rozwiązania związane z rozwojem technologii oprogramowania i dodanie nowych funkcji są udostępniane automatycznie.

W ofercie on-Premises /lokalnej (Sphinx iQ): główne aktualizacje podlegają konkretnemu zamówieniu zakupu. Wydawca zobowiązuje się do wspierania ostatniej, bieżącej wersji Rozwiązania. Klient zobowiązany jest zatem do aktualizacji Rozwiązania nie później niż 6 miesięcy po jej udostępnieniu. W przeciwnym razie Wydawca zostanie zwolniony z obowiązku wspierania Rozwiązania, które zaakceptował Klient.

12. WARUNKI FINANSOWE

Ceny naliczane klientowi są cenami obowiązującymi w dniu zamówienia, w stosownych przypadkach, mogą być naliczane obniżki lub rabaty mające zastosowanie do konkretnego zlecenia.

Ceny produktów podawane są w euro, z wyłączeniem podatków. Koszty przetwarzania i wysyłki-jeśli się pojawiają – są odrębnie podane w zamówieniu zakupu. Należy zauważyć, że koszty wysyłki ponosi Klient, jeśli oprogramowanie jest przesyłane pocztą.

Wszystkie podatki i cła mające zastosowanie do należnych kwot są naliczane dodatkowo i różnią się w zależności od obowiązujących przepisów ustawowych i wykonawczych.

Faktury wystawione przez Wydawcę są płatne zgodnie z warunkami płatności i finansowania określonymi w zleceniu zakupu. W przeciwnym razie okres płatności wynosi trzydzieści (30) dni kalendarzowych od daty wystawienia faktury.

W przypadku braku płatności w uzgodnionym terminie, zostaną naliczone należne kary bez konieczności wcześniejszego powiadomienia. Po upływie terminu, niezapłacone kwoty będą automatycznie obciążane trzykrotnością (3) wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie i ryczałtową kwotą czterdziestu euro (€40).

Wszelkie odzyskanie środków w drodze postępowania sądowego nastąpi automatycznie na koszt Klienta wraz ze zwrotem wszystkich poniesionych kosztów.

Wydawca może zawiesić dostęp do Rozwiązania lub swoich usług, a nawet wypowiedzieć umowę, jeśli jakakolwiek należna przez Klienta kwota nie zostanie zapłacona w terminie umownym.

13. USUNIĘCIE KONTA

W ciągu dwóch (2) miesięcy od terminu zakończenia pełnej oferty SaaS lub opcji Sphinx online, niezależnie od przyczyny, Wydawca zobowiązuje się do usunięcia konta klienta.

14. DOSTAWA-OTWARCIE KONTA

14.1 W ofercie lokalnej (Sphinx iQ): dostawa.

Dostarczenie rozwiązania odbywa się elektronicznie. Klient jest odpowiedzialny za jego pobranie.

14.2 Pełna oferta SaaS (Sphinx online i DECLIC): otwarcie konta.

Klient komunikuje się w jak najszybszym terminie z Wydawcą: podając nazwę konta, adres e-mail oraz w przypadku subskrypcji czasowej, datę otwarcia zarezerwowanej przestrzeni na stronie.

Po otrzymaniu danych, Wydawca zobowiązuje się do ustawienia miejsca zarezerwowanego dla klienta na stronie.

15. POSTANOWIENIA RÓŻNE

Niniejsze warunki ogólne są regulowane, interpretowane i stosowane zgodnie z prawem francuskim. Wszelkie spory są wnoszone do właściwych sądów w jurysdykcji siedziby Wydawcy.

Jeśli którekolwiek z postanowień Umowy zostanie uznane za nieważne, niestosowne lub niewykonalne przez właściwy Sąd, pozostałe postanowienia pozostaną ważne, stosowne i wykonalne. Strony zgadzają się jednak, że w takim przypadku będą negocjować w dobrej wierze i w rozsądnym terminie postanowienia dotyczące zmian, które będą (I) ważne, stosowne i wykonalne oraz (II) zgodne z pierwotnym zamiarem stron.

Fakt, że jedna ze stron nie powołuje się na naruszenie przez drugą stronę którejkolwiek z obowiązków wynikających z niniejszej umowy, nie może być interpretowany w przyszłości jako zrzeczenie się przedmiotowego zobowiązania.

*Sporządzono w Annecy (Francja),
07/09/2019.*